N°3
Déc 2009

Cap SUR LES SERVICES À LA PERSONNE

La lettre d'information de la Maison de l'Emploi et de la Formation dans la Vienne

SOMMAIRE

- Editorial P.1
- Le recrutement et la GRH dans les services à la personne P.2
- Le projet APTE P.2
- Le recrutement par simulation P.2
- Ces entreprises qui professionnalisent P.3
- Nouvelles certifications professionnelles pour les métiers de l'emploi familial P.3
- A lire P.3
- Mise en place de CREDISAP P.4
- Professionnaliser l'aide à la personne P.4
- Un questionnaire pour mieux comprendre les besoins en matière de professionnalisation P.4
- Les publications P.4

INFORMATIONS LEGALES
"Cap sur les services à la personne" est une publication périodique gratuite de la MDEF 86.
MDEF 86 : 14 rue de la Demi Lune 86000 Poitiers
Directeur de la publication : Philippe Montagne
Information et Rédaction : CIF-SP
Conception graphique : Vincent Renoir / vrenoir@hotmail.com
Conformément à la loi "informatique & libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Reproduction possible à des fins non commerciales, sous réserve d'autorisation de notre part.

EDITORIAL

Quelques chiffres suffisent à exprimer l'importance que revêt pour le secteur des services à la personne la structuration de ses entreprises :

Plus de six millions de foyers (en tenant compte des estimations du « marché caché ») ont recours aux diverses prestations, et quatre millions seraient prêts à leur emboîter le pas des les années à venir.
Ce développement, important dans son nombre, l'est aussi par la diversité des prestations qui sont créées.

Les enjeux pour ce secteur sont forts :
Comment prendre en compte l'évolution des métiers, et son corollaire l'acquisition et/ou l'actualisation de compétences
Comment construire des organisations de travail qui permettent d'anticiper leur évolution par le développement des compétences
Le plan 2 des services à la personne, dans son axe 2, insiste sur la priorité à la mise en œuvre de « mesures visant à améliorer la qualité des emplois et favoriser la professionnalisation des acteurs ».

Les maîtres-mots sont ainsi : formation, certification, validation des acquis de l'expérience.

Une réponse à ces enjeux est constituée par la mise en œuvre d'une gestion des ressources humaines ou gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), qui pourra apporter les méthodes et outils nécessaires pour se former (en tant qu'employeur ou entrepreneur individuel) et pour fidéliser ses intervenants (adéquation compétences – postes de travail, conditions d'exercice, formation…).

Nous vous souhaitons bonne lecture de ce nouveau numéro qui y est consacré, et que nous avons voulu informatif et pratique..

Philippe MONTAGNE,
Directeur MDEF86

(Le recrutement et la GRH) P.2 **Dans une période économique morose, malgré les besoins récurrents .../...**

(AGMP et Soleil Lavant...) P.3 **Le recrutement et la Gestion des Ressources Humaines vus par ces deux structures .../...**

(Actualité) P.4 **Mise en place de CREDISAP .../...**

ZOOM SUR ...

LE RECRUTEMENT ET LA GRH DANS LES SERVICES À LA PERSONNE

Les chiffres du secteur

3 884 909 : C'est le nombre d'heures travaillées par les salariés du Particulier en 2007 dans la Vienne (Hors assistantes maternelles), soit une augmentation de 2,18% par rapport à 2005. *(Source ARFTLV, juin 2009).*

1 737 : C'est le nombre de salariés ETP (Equivalent Temps Plein) évoluant au sein des OASP du département de la Vienne, soit une augmentation de 12,7 % depuis 2005. *(Source ARFTLV, juin 2009)*

10 : C'est en pourcentage l'augmentation potentielle du nombre de personnes âgées dépendantes à l'horizon 2020 dans le département de la Vienne. *(Source INSEE, septembre 2009)*

Le Projet APTE

APTE est une action qui s'est achevée récemment, mais dont les outils restent à disposition des professionnels du champ de la petite enfance. Il a permis dans un premier temps de quantifier l'étendue du champ et ses spécificités. Sur la CAP, tous systèmes de garde confondus, le secteur compte au moins 1000 salariés en Equivalents Temps Plein (ETP), aux conditions d'emplois et niveau de formation très différents. La filière connaît un besoin continu d'« assistantes maternelles » et le département de la Vienne en forme environ 300 par an. Deux diplômes en particulier permettent une employabilité quasi assurée : les diplômes d'Etat « éducateur de jeunes enfants » et « auxiliaire de puériculture ». Le besoin en personnel pour assurer le remplacement des salariés absents représenterait environ une vingtaine d'ETP sur une année. Ce besoin est, partiellement, assuré par le Groupement d'Employeurs Temps Dem, mais la présence supplémentaire d'une dizaine d'auxiliaires de puériculture sur la zone, serait la bienvenue. Des freins existent : Le « CAP petite enfance » ouvre l'accès au concours d'ATSEM, ce qui n'est pas négligeable, car beaucoup de titulaires vont partir à la retraite durant les 5 années à venir. Ce diplôme ouvre également les portes de l'emploi dans les structures de garde collective (crèches, multi-accueil, etc.), mais il ne suffit pas pour une employabilité garantie, car ces employeurs apprécient que les candidats aient élargi leur expérience et leur profil par un passage en centres de loisirs maternels, en accueil périscolaire ou en garde d'enfants à domicile avant de les embaucher. www.tempsdem.fr/autres-actions.php

... en matière de recrutement de salariés dans le champ des services à la personne, est-il pour autant facile de recruter ? Rien n'est moins certain.

Une rapide lecture des échanges sur le forum de discussion du site de l'ANSP permet de prendre la mesure des difficultés que rencontrent certains OASP. Aussi, un chef d'entreprise exprime son désarroi en ces terme : « *Notre structure connait une réelle difficulté à recruter un salarié "hommes de toutes mains". Plus d'un an de recherche, avec l'aide de Pôle Emploi ou des structures d'insertion ou de recrutement. Plusieurs scénarios, les gens ne se présentent pas au rendez-vous d'embauche, se présentent mais n'acceptent pas l'emploi ou le plus fréquent, signent leurs contrats mais ne viennent pas travailler. Existe-t-il une autre filière de recrutement pilotée ou supervisée par l'ANSP ?* ».

Cette situation délicate et difficile que connaissent de nombreuses structures, petites ou grandes, ne trouve pas d'explications uniques. Les acteurs professionnels, notamment lors des dernières assises de la professionnalisation, ont pris la mesure de cette problématique en confortant par exemple le rôle du Pôle emploi.

Si la formation, l'image véhiculée sur le secteur, sont des atouts pour encourager les futurs professionnels à s'insérer dans le secteur, la méthode, sinon la stratégie de recrutement mise en place par les OASP, joue un rôle crucial dans le maintien en poste de l'intervenant et son rapport à l'entreprise. Reste pour les chercheurs d'emploi à savoir précisément ce qu'attendent les entreprises. Maïté Nicolas membre de l'Equipe Santé social de Pôle emploi à Poitiers (Grand Large) rappelle que les OASP cherchent avant tout des candidats « *ayant des profils validés soit par les diplômes, soit par l'expérience* » et ajoute qu'il faut disposer d'un permis B avec un moyen de locomotion et d'une grande disponibilité horaire (8-20h avec le week-end et les jours fériés). Généralement, les OASP recherchent des profils liés à un métier défini (assistante de vie, professionnels de la petite enfance) et même si on observe une tendance à la recherche de candidats polyvalents, existe-t-il un idéal type du recrutement ? Assurément non, mais un processus cohérent permet d'éviter certaines déconvenues. Aussi semble-t-il indispensable de :

- Définir précisément des missions de travail avec la mise en place de fiches de poste, d'un organigramme, d'une grille de salaire...
- S'assurer au préalable de sa capacité à organiser la gestion et du suivi du personnel (tenue d'un registre du personnel, d'un classeur médical, de l'affichage de documents prévus par la loi tels que les contacts de l'inspection du travail, le règlement intérieur ou les consignes d' incendie.
- S'interroger sur les raisons qui vous poussent au recrutement (liées à une demande accrue, à un turn-over trop important, anticipation de futurs besoins, sous rémunération...)
- Organiser le recrutement en s'assurant d'avoir les compétences nécessaires (vous même ou un encadrant) pour le faire au mieux, en nouant des partenariats avec différents réseaux (MLI, Pôle Emploi, Chambres consulaires, médias locaux ou professionnels...), en choisissant la méthode de recrutement la plus efficiente (notamment en rédigeant de façon adéquate les annonces).
- Mener l'entretien de recrutement comprenant des phases impératives (accueil du candidat ; Recherche d'informations complémentaires par rapport au CV et à la lettre de motivation ; Identification des critères de motivation ; Validation des compétences ; Vérification des caractéristiques de personnalité ; Présentation du service, de la structure, du poste à pourvoir ; Conclusion de l'entretien).

Recruter, c'est aussi aujourd'hui s'assurer de réaliser cette tâche sans discriminer de manière consciente ou non. Il apparait nécessaire d'être vigilant dans la rédaction de vos offres en s'assurant par exemple que les postes sont rendus accessibles à tout public (personne handicapée, femme enceinte). Le traitement des candidatures est également essentiel. S'assure-t-on dans ce cas que l'étude des candidatures est expressément basée sur les qualifications et les compétences requises pour le poste ? En matière de sélection des candidats, les tests de recrutement sont-ils identiques pour tous les candidats ? Les tests ne présentent-t-ils pas de risque d'écarter indirectement certaines candidatures à partir de critères non justifiés pour le poste (ex. administrer un test écrit alors que la maitrise de la langue écrite n'est pas demandée pour le poste) ?

Seule la mise en place d'une réelle méthodologie et l'anticipation des besoins permettent de gérer au mieux, le moment venu, ces étapes vitales à la bonne marche de votre structure.

LIENS UTILES :

ANACT : www.anact.fr

Recrutement des seniors : www.priorite-seniors.fr

ACSÉ (outillage pour éviter les discriminations à l'embauche) : www.lacse.fr

FEPEM, l'organisme représentatif des particuliers-employeurs a fait paraître deux ouvrages sur la gestion des ressources humaines dans le champ de l'emploi direct outillant ce public dans ses démarches de recrutement : Guid'Utile Le particulier employeur, Mode d'emploi , Guid'Utile Particulier employeur, managez au quotidien votre salarié à domicile. Ils peuvent être commandés sur ce site : www.fepem.fr

UN OUTIL MÉCONNU : LE RECRUTEMENT PAR SIMULATION

pôle emploi

Les techniques de recrutement sont légions. Parmi les outils à disposition des dirigeants de structure, le recrutement par simulation développé par les services de Pôle emploi tranche par son originalité et son efficacité. En effet cette méthode n'accorde aucune importance aux diplômes, à l'âge ou à l'expérience.

Elle se base sur des habiletés et vise à détecter chez un candidat des aptitudes et des comportements adéquats à un poste de travail. Concrètement, après l'analyse des besoins en recrutement par votre conseiller Pôle Emploi, sont mis en place des exercices pratiques qui recréent par analogie les conditions du poste de travail à pourvoir. Ils permettent ainsi d'observer et d'analyser la façon dont les candidats abordent et résolvent les difficultés du poste. Une fois l'évaluation des candidats réalisée à partir d'exercices créés sur mesure, celles et ceux ayant réussi sont présentés à l'employeur. Celui-ci reste souverain, à l'issue de cette évaluation du recrutement effectif.

Un autre atout : Cette méthodologie n'est pas réservée qu'aux structures de grandes tailles. Elle fonctionne y compris pour des recrutements en faibles nombres. Plus d'informations : Odile LE NY (Pôle emploi Vienne / Responsable de la PlateForme de Vocation) Tél. 05 49 47 25 86 / 06 25 15 29 01 / http://webtv.pole-emploi.fr/actualites.php?ids=26&x=1&y=1

REPORTAGE CHEZ ...

CES STRUCTURES QUI PROFESSIONNALISENT

L'exemple de l'AGMP et de Soleil LAVANT

L'association des Garde Malade du Poitou (AGMP) basée à Poitiers et la récente entreprise Soleil LAVANT dont le siège social est à Buxerolles ont bien voulu répondre à nos questions sur la manière dont ces 2 structures mettaient en œuvre le recrutement et la Gestion des Ressources Humaines.

Pour chacune de ces deux structures, malgré un mode d'activité différent, les moyens à mettre en œuvre pour attirer vers elles leurs futurs collaborateurs restent proches. Les candidatures spontanées restent très importantes quantitativement et le recours à Pôle emploi est régulier du moins pour l'AGMP. Cependant ces OASP participent autant que possible à des initiatives publiques organisées par les acteurs de l'emploi (MLI, MDEF 86, Pôle emploi...) pour faire connaître leur offre d'emploi.

Reste que les critères de recrutement demeurent particulièrement déterminés par les exigences de l'agrément qualité. Nadine Thoirette, responsable de l'AGMP, rappelle cette nécessité de recruter des salariés disposant de diplômes reconnus, d'une expérience significative, et bien entendu du permis de conduire indispensable pour se déplacer d'un foyer à l'autre. La lecture des CV permet ainsi d'éliminer rapidement les candidatures inadaptées aux postes et à leurs exigences.

La motivation réelle des candidats (jugés compétents ou non) demeure une réalité. Dans certains cas on peut parler de vocation pour appréhender le vif intérêt que portent des demandeurs d'emplois pour ce secteur.

Mais au-delà du recrutement, le fait de ne pouvoir offrir des temps pleins constitue-t-il en soi un problème ? Tout dépend du profil des candidats se présentant. Isabelle Landrault explique que la plupart de ses salariés disposent généralement d'un emploi par ailleurs. Pour eux, leur activité au sein d'un OASP constitue ainsi un complément de revenu.

Cependant pour les salariés ne disposant que de cet emploi, l'opportunité de leur offrir des temps pleins reste difficile. Et quand les salariés parviennent à trouver un nombre d'heures plus important au sein d'une autre structure, voire chez un Particulier-Employeur, ils ont tendance à quitter leur entreprise. A Soleil Lavant, la réflexion porte aujourd'hui sur la possibilité de recruter des salariés polyvalents, c'est-à-dire pouvant réaliser avec professionnalisme 2 ou 3 activités maximum (Garde d'enfant et soutien scolaire ; bricolage, jardinage et lavage de vitre...).

Favoriser l'arrivée d'hommes dans ce secteur est aussi un objectif assumé par l'AGMP, même si les chiffres sont sans équivoque. Sur 120 aides à domicile que compte l'association, 7 seulement sont des hommes. Un travail de sensibilisation qui n'est pas du seul ressort des OASP reste à faire, car les candidats masculins à des métiers traditionnellement « féminisés » sont encore bien rares.

Mais au-delà des questions liées à la nature de l'emploi, au temps de travail ou à la rémunération, il apparaît que la capacité des structures à conserver leur salarié est aussi liée au respect et à l'attention portée au travail des intervenants. La gérante de Soleil Lavant le précise sans ambages : « *Quand on se sent bien dans une structure, on n'a pas envie d'aller ailleurs. J'essaie d'optimiser l'écoute, le respect et je ne suis pas à la recherche de l'hyper rentabilité. Si ma société existe, c'est aussi grâce à mes salariés. Il faut le dire quand le travail est bien fait, c'est une source de motivation* ».

Mme Thoirette ajoute que le contact privilégié développé avec les bénéficiaires reste un paramètre incontournable et très structurant. Le fait pour les aides à domicile « *d'être attendues à leur arrivée* » crée et maintient ce lien synonyme de motivation et de continuité.

Contact :

AGMP : 21, Place Philippe le Bel 86000 Poitiers / T. 05 49 44 02 54 - Courriel : agmp2@wanadoo.fr

Soleil Lavant : 4, Rue Libellules 86180 Buxerolles / T. 05 49 55 16 98 / Courriel : soleil.lavant@laposte.net / Site : www.soleil-lavant.com

TROIS NOUVELLES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES POUR LES MÉTIERS DE L'EMPLOI FAMILIAL

Suite au travail de la branche professionnelle du Particulier Employeur, trois nouvelles certifications sont désormais reconnues de niveau V (équivalent BEP/CAP) et ont été inscrites au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) au cours du mois de juillet 2009.

Cette inscription au RNCP participe à la légitimation de ces métiers et à leur professionnalisation.

Il s'agit des métiers :

- Employé familial : http://cncp.gouv.fr/CNCP/fiche_gp.php?idfiche=7402
- Assistant de vie dépendance : http://cncp.gouv.fr/CNCP/fiche_gp.php?idfiche=7403
- Assistant maternel/garde d'enfants : http://cncp.gouv.fr/CNCP/fiche_gp.php?idfiche=7404

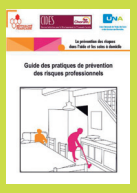
Pour aller plus loin : www.cncp.gouv.fr ou : www.institut-fepem.fr

A LIRE...

Optimisme mesuré pour les chefs d'entreprises de services à la personne, Cahiers du CROCIS n° 118, juin 2009 , **OREF, CCIP Ile de France, 4p.**

Réalisée depuis 3 ans, cette enquête, même s'il apparaît difficile d'en généraliser les résultats, reste un bon indicateur de l'état d'esprit des responsables d'OASP. Malgré la vitalité du secteur et une relative satisfaction des dirigeants, plus de la moitié d'entre eux (53%), estime ressentir les effets de la crise économique. Selon eux les principaux obstacles rencontrés résident dans la difficulté à faire connaître leur offre de service (46%), mais aussi aux charges salariales jugées trop élevées (29%). Sont également exprimés les souhaits de ces chefs d'entreprises : si une aide à la mise en place d'actions de communication-marketing est plébiscitée à 43%, une information à caractère juridique ou fiscal serait également appréciée (38%). En somme, un document utile pour aider à envisager des actions efficientes.

Téléchargeable : http://eve.ccip.fr/uploads/_pfaccip/eve/enjeux_118.pdf



La prévention des risques dans l'aide et les soins à domicile : Guide des pratiques de prévention des risques professionnels

Issu d'un partenariat entre la Mutualité Française, l'UNA et CHORUM, ce guide original et fort bien construit saura devenir un appui précieux dans le quotidien des responsables de structure. Il est d'autant plus pertinent que les enquêtes accessibles témoignent d'un accroissement des accidents du travail et maladies professionnelles dans ce secteur. Construit sous forme de fiches pratiques, ce guide fait le point et propose des solutions pour minimiser les risques en matière psychosociaux, physiques ou autres, en insistant entre autres sur les formations accessibles et indispensables en la matière mais aussi sur les outils existants et accessibles aux OASP (proposés par les CRAM, l'ANACT...). On y retrouvera enfin l'ensemble des textes réglementant le secteur, ce qui ajoute à la qualité du document.

Téléchargeable : http://cides.chorum.fr/blobs/medias/1425815592257979998/g-bp-180x255-web.pdf

Actualités ...

Mise en place de CREDISAP

Lancé par la FESP (Fédération des Entreprises de Services à la Personne) à grands coups de communiqués, CREDISAP mérite néanmoins que l'on s'y intéresse. Il s'agit d'un micro crédit personnel « doté d'un accompagnement social destiné à plus de 20000 salariés de ses entreprises de services à la personne adhérentes ».

Ce micro crédit a pour objectif de financer un projet d'amélioration du quotidien et de favoriser l'insertion économique et sociale des emprunteurs en contribuant à la mobilité (achat de voiture, cours et permis de conduire), au logement (caution, frais divers), à l'installation (achat d'appareils électroménagers, d'équipements informatiques) et à la formation (des membres de la famille). D'après les premières estimations de la FESP, 3000 prêts pourraient être attribués. Les montants empruntables seront compris entre 500 et 3000€.

Pour plus d'informations : www.sesp.asso.fr

Les CCAS, l'Etat et la CNSA ont signé une convention pour professionnaliser l'aide à la personne le 16 septembre dernier

Cette convention fait suite à plusieurs autres conventions signées entre les pouvoirs publics et les acteurs majeurs du secteur. Alors que la FEPEM a fait connaître récemment la signature d'un tel accord (www.fepem.fr/fr2/index.html), l'UNCCAS en a fait de même quelques semaines après.

Parmi les 5 objectifs fixés, on peut noter la volonté de :

- Structurer le réseau des services à domicile de l'Unccas (1200 structures et environ 35000 agents). Cette structuration se situerait à 2 niveaux : entre le réseau Unccas et les petits services d'aide à domicile afin notamment de maintenir une intervention dans les territoires ruraux, puis entre CCAS et CIAS, afin de mutualiser certaines actions.
- Développer des démarches qualité au sein des services à domicile (élaboration d'un référentiel d'évaluation interne, mise en place de formations et développement d'un processus de certification).
- Renforcer la GRH : élaboration de plans de formation, diffusion d'outils de GRH et de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

Plus d'informations : www.travail-solidarite.gouv.fr/actualite-presse/communiques/convention-tripartite-pour-accompagner-services-aide-personne-geres-par-communes.html

Lancement des « Artisans à domicile de la Vienne »

Le 15 octobre dernier, à l'initiative de la Chambre des Métiers de la Vienne, a été lancé une coopérative d'artisans. Il s'agit pour les promoteurs de ce projet ambitieux et original, de rendre possible la délivrance de services à la personne, qui du fait de la nécessité d' une activité unique excluait les artisans. Cette coopérative artisanale permet d'apporter une solution à ces publics qui deviennent ainsi sociétaires de celle-ci. L'unique objet de cette coopérative est dédié aux services à la personne et les prestations sont alors assurées par les entreprises sociétaires.

Déjà 12 artisans contribuent à cette structure qui est prête à accueillir en son sein de nouveaux membres.

Plus d'informations : http://artisansadomicile.coop / Olivier CHAZAUD, T. 05 49 88 47 81

Courriel : o.chazaud@cm-86.fr

Manifestations

manifestations nationales

25 mars 2010, Maison des associations, Paris 13°
Colloque Le mandataire en question(s). Mutation, défis, innovation
contact@iformations.fr / www.iformations.fr

21 jan 2010, Espace Reuilly, Paris 12°
Colloque Les politiques Vieillesse. L'avenir du secteur personnes âgées à court et moyens termes.
De nombreuses réformes en cours, inquiètent et questionnent les directeurs d'établissements et de services ainsi que les présidents et les membres des Conseils d'administration.
Contact : direction@fnadepa.com

manifestations locales et régionales

12 jan 2010 à Niort et 21 jan 2010 à Angoulême
Rencontres départementales de la relation formation–emploi : Poitou-Charentes.
Carrières courtes, mobilités, reconversion
Cœur de métier et compétences périphériques
Professionnalisation des métiers.
Catherine METAIS, ARFTLV, Tél. 05 49 50 37 04

11 janvier 2010, CRIJ ou CIO, Poitiers.
Troisième édition de la "Semaine de l'orientation"
Conférence-débat le lundi soir, entretiens individuels et ateliers collectifs proposés par le CIO tout au long de la semaine
http://semaine-de-lorientation.ij-poitou-charentes.org/

POUR ALLER PLUS LOIN...

Les publications

Guide pratique Pandémie grippale Services à la personne.
Ce risque sanitaire oblige les acteurs publics à prendre un maximum de précautions notamment dans des secteurs sensibles et stratégiques tels que celui des Services à la Personne. Court, intelligemment construit, il permet d'identifier les symptômes de la maladie et livre des conseils en matière de conduite à adopter en cas de suspicion de maladie chez les bénéficiaires ou parmi les salariés de l'OASP. Téléchargeable : www.servicesalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/Pandemie/090917_guide_grippeA.pdf

Rapport d'activité 2008, ANSP, juillet 2009, 100p.
Dans une période difficile sur le plan économique et social, on se rend aisément compte à travers les différents chapitres de ce rapport du maintien du secteur des SAP. Chiffres et tableaux à l'appui le lecteur retrouvera l'ensemble des informations indispensables pour mesurer les progrès réalisés en 2008, mais aussi depuis la Loi Borloo de 2005. L'ANSP y réaffirme avec force son souhait de voir se développer plus encore le CESU préfinancé et la professionnalisation. Affaire à suivre. Téléchargeable librement : http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/les-rapports-d-activite-(3682).cml?

La gestion de l'allocation personnalisée d'autonomie. Synthèse des contrôles de la mise en œuvre de l'APA réalisés dans plusieurs départements, IGAS, RAPPORT N°RM2009-024P, juillet 2009, 108p.
Original à plusieurs égards ce rapport offre un panorama inédit des problématiques de gestion de l'APA, en pointant notamment les délais d'instruction dépassant fréquemment ceux prescrits, le manque de clarté entre procédure d'agréments et d'autorisation qui sont de fait préjudiciable aux bénéficiaires... Ce rapport est assorti de nombreuses préconisations (49 au total) dont certaines si elles sont suivies d'effets auront un impact non négligeable pour les OASP et les bénéficiaires. Téléchargeable librement : http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/094000474/0000.pdf